

Rapportage cliënttevredenheid 2021

Inleiding

Per 1 januari 2021 heeft ZorgPlus GGZ de meting van cliënttevredenheid Online ingericht via het platform Jouw Omgeving. Deze vragenlijst wordt ieder jaar opgezet gedurende de hele maand februari, de maand van het CTO. De vragen zijn gebaseerd op de modelvragenlijst Wmo van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) uit 2016 inclusief een aanvullende schaalvraag om te onderzoeken wat het gemiddelde cijfer is dat respondenten ZorgPlus GGZ toebedelen.

Antwoorden op de gestelde vragen

Vraag	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
De begeleider komt afspraken na	64%	36%	0%	0%
De begeleider beschikt over voldoende kennis en ervaring	68%	32%	0%	0%
De begeleider behandelt mij gelijkwaardig en respectvol	86%	9%	5%	0%
Ik voel me veilig bij mijn begeleider	64%	27%	9%	0%
Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	23%	59%	18%	0%
De begeleiding die ik krijg past bij mijn hulpvraag	55%	45%	0%	0%
Door de begeleiding die ik krijg kan ik mij beter redden	32%	64%	4%	0%
De begeleider werkt goed samen met mensen die belangrijk voor mij zijn	55%	32%	13%	0%
Door de ondersteuning die ik krijg kan ik dingen beter doen	27%	64%	9%	0%
Ik vind de kwaliteit van de begeleiding die ik krijg goed	36%	64%	0%	0%
Geef op een schaal van 1-10 aan hoe nuttig de ondersteuning voor je is (geweest)	8,5			

Conclusie

Samengevat ervaren cliënten de kwaliteit van de begeleiding als positief. Het is een positieve ontwikkeling dat cliënten het antwoord 'nooit' nergens ingevuld hebben. In 2020 was het gemiddelde cijfer een 8,4. Het gemiddelde cijfer is in 2021 dus iets gestegen. Ongeacht het feit dat de complexiteit van de doelgroep enkel is toegenomen de laatste jaren, is het resultaat wederom positief.

Verbeteracties

ZorgPlus GGZ neemt de positieve resultaten mee en blijft monitoren en bijsturen waar nodig. Begeleiders van ZorgPlus GGZ gaan altijd in gesprek met cliënten die minder tevreden zijn en proberen samen een passende oplossing te vinden.